

2021 年度秋期

# スーパーバイザー士筆記試験

2022 年1月19日（水）実施

14:50～15:50

## 4. マーケティング・ホスピタリティ・

### フランチャイズパッケージ論と

### スーパーバイザーのコントロール・行動科学

（該当講義 講義. ④. ⑤. ⑧. ⑨）

#### 答案作成上の注意

- ◇ 解答用紙の所定の欄に氏名を記入してください。
- ◇ 係りの合図があるまではこの表紙をあけないでください。
- ◇ 解答は解答用紙に記入してください。
- ◇ 試験時間は60分です。
- ◇ 試験開始後30分で退出できます。
- ◇ 退出される際には、出入口にいる事務局員に解答用紙を提出してください。
- ◇ 再入場はできません。



一般社団法人

日本フランチャイズチェーン協会

## マーケティング

### 【問題1】配点30点（各2点）

次の文章で、正しいものには○を、誤っているものには×を記入しなさい。

1. マーケティングとは、販売や営業を中心とする顧客創造活動を指す。
2. 「マネジメントの父」と呼ばれるドラッカーは、企業経営に重要な2つの基本的機能として、「マーケティング」と「プロモーション」を挙げた。
3. 日本企業（特に製造業）は一般的に「意味的価値」の創出より、「機能的価値」の創出を得意としている。
4. CS（顧客満足）において、一般的に自分が経験した良い評価（ポジティブフィードバック）は、不満の評価（ネガティブフィードバック）よりも「多くの人」に伝わる傾向がある。
5. 3C分析では、「顧客」「競合」「自社」の3要素の分析が行われる。
6. UGCとは、企業が主体的にSNSで展開する広告戦略を意味する。
7. STPのSはセグメンテーションを指し、セグメンテーションの3つの変数（分類軸）のうち、価値観や趣味、ライフスタイルで分類する軸を「サイコグラフィック変数」と呼ぶ。
8. オフライン（リアル）とオンライン（ネット）を融合した戦略を「OMO」と呼ぶ。
9. マーケティングリサーチでは、経済や世の中を3つの目で見ることが重要である。その一つである「魚」の視点は、細かいところを掘り下げ、小さな変化を見る点を特徴とする。
10. 自社のターゲット（標的顧客）のプロファイルを詳細に分析する方法（架空の人物を想定する方法）を「ペルソナ分析」と呼ぶ。
11. マーケティング・ミックスを構成する4つの「P」の一つに、「Place（流通）戦略」がある。
12. マクロ分析で用いるPEST分析の「P」はPolitics（政治）を意味し、「S」はScience（科学）を意味する。
13. 経営戦略やマーケティング戦略策定で用いられるSWOT分析の「S」はStrength（強み）を意味し、「T」はTechnology（技術）を意味する。
14. サービス業のマーケティングは、頭文字Pから始まる7つの要素で構成され、4つの要素（4P）にPeople（人）をはじめとする3要素が追加される。
15. 顧客満足のメカニズムにおいて、利用した商品やサービスの「品質」と「価格」を比較して、消費者自身が感じる納得感を「知覚価値」と呼ぶ。

## ホスピタリティ・ベストサービス

【問題2】配点10点（各5点）

ホスピタリティの意味とその重要性について貴方の意見を述べなさい。

【問題3】配点5点

コミュニケーションの環境作りがなぜ大切なのか、貴方の意見を述べなさい。

【問題4】配点5点

E・S(従業員満足度)活動の貴方の具体的な計画を述べなさい。

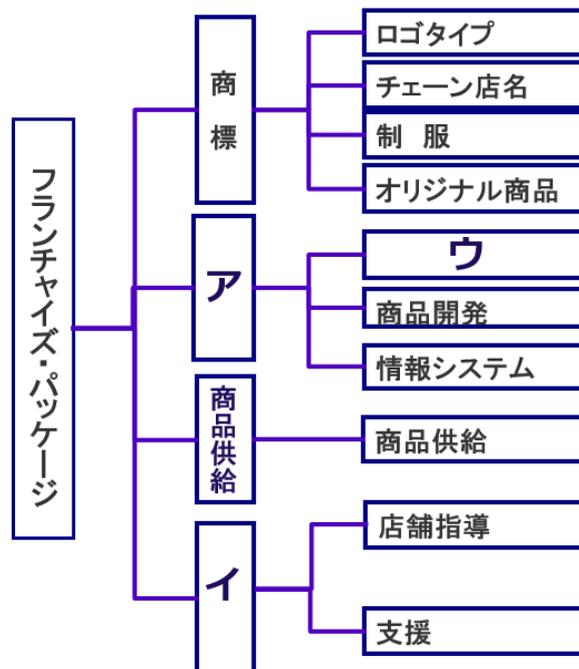
## フランチャイズパッケージ論・コントロール

【問題5】配点6点（各2点）

フランチャイズパッケージの事例を示した下図の空欄ア～ウに入る最も適切な語句を

【選択肢】から選び、【解答欄】にその番号を記入しなさい。

### フランチャイズ・パッケージの事例



### 【選択肢】

ア	①技術 ②特許 ③ノウハウ ④ITシステム	イ	①定期訪問 ②継続的指導・支援 ③店舗運営 ④教育・訓練	ウ	①人材開発 ②加盟店開発 ③本部システム ④ホームページ
---	--------------------------------	---	---------------------------------------	---	---------------------------------------

【問題6】 配点4点（各2点）

フランチャイズ本部と加盟店について述べた下の文章の[ア]と[イ]に入る最も適切な後を

【選択肢】から選び【解答欄】にその番号を記入しなさい。

「フランチャイズ・ビジネス」の本部と加盟店は別個の経営体であり、本部は加盟店の経営に対する（ ア ）はない。しかし、「フランチャイズ契約」や「マニュアル」や「ルール」に基づき、本部は加盟店に対する（ イ ）を持っている。

【選択肢】

ア	イ
1. 商標権	1. 人事権
2. 抵当権	2. 任命権
3. 転売権	3. 統制権
4. 命令権	4. 支配権

【問題7】 配点6点（各2点）

フランチャイズ・ビジネスにおけるスーパーバイザーの機能は6つあります。ア～ウに当てはまる最も適切な語句を【選択肢】から選んで【解答欄】にその番号を記入しなさい。

- |                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| (1) コミュニケーション (Communication) | 意思 及び 情報の伝達 |
| (2) ( ア )                     | 調 整         |
| (3) ( イ )                     | 点検 及び 統制    |
| (4) カウンセリング (Counseling)      | 個人的相談       |
| (5) ( ウ )                     | 経営相談 及び 指導  |
| (6) プロモーション (Promotion)       | 促 進         |

<b>ア</b>	① コンファンクシヤン ② コンポジション ③ コーディネーション ④ コンセントレーション	<b>イ</b>	① コーチング ② チェック ③ コントロール ④ カンパセーション	<b>ウ</b>	① コントリビューション ② コンファメーション ③ コンサルテーション ④ コラボレーション
----------	---	----------	---	----------	--

【問題8】 配点4点（各1点）

フランチャイズ本部のスーパーバイザーの業務について、下記に挙げたア～エの文章のうち正しいものには【解答欄】に[○]を、誤っているものには[×]をつけて下さい。

- ア. 不振店対策にあたっては、加盟店の立場に立ってロイヤルティ減免などの思い切った提案をするべきである。
- イ. 不振店対策にあたっては、まずセールなどの販売促進策を実施し、その上で店舗運営原則＝QSCの改善を行わなければならない。
- ウ. 最も重要な不振店対策は加盟店オーナーおよび店長の再教育である。
- エ. チェックリストはスーパーバイザーが加盟店の課題を把握するツールであり、それ自体で問題が解決できるわけではないので、必ずしも作る必要は無い。

